

Success Story

Externalisation Gestion Administrative



Prise en charge de la gestion administrative RH par notre solution d'externalisation dédiée

Les activités de gestion administratives RH de Microsoft France, Microsoft MEC et Microsoft EMEA étaient, début 2013, indépendantes et réalisées par des prestataires externes.

Afin d'harmoniser et d'offrir à ses collaborateurs une qualité de service optimale dans sa gestion administrative RH, la Direction des Opérations RH a souhaité externaliser l'ensemble de ses activités administratives RH vers un partenaire spécialiste du domaine.

BESOINS

- Mutualisation de la gestion administrative RH des 3 entités au sein d'un centre de service interne "On site" chez Microsoft.
- Prestation de service de gestion administrative RH pour une population de 1 800 salariés permanents durant 3 ans.
- Gains de productivité associés à une excellence opérationnelle.
- Accompagnement par un acteur spécialisé RH et transfert de "best practices".
- Mesure et reporting du service réalisé soumis à des engagements de performance (KPI/SLA*).

SOLUTIONS

- Mise en place d'une équipe "On site" de 8 personnes : 1 Team Leader, 2 Chargés RH et 5 Assistantes RH.
- Prise en charge de la gestion contractuelle RH, de la préparation des éléments de paie ainsi que du support aux salariés sur l'ensemble des problématiques RH.
- Engagement de continuité de service, 252 jours de 9h à 18h, grâce à des ressources de Back-up.
- Engagements forts de résultats mesurés mensuellement et soumis à pénalités (bonus/malus) : délai de réponses aux salariés, satisfaction des utilisateurs, gestion administrative des contrats et période d'essai, délais de clôture paie, tenue des dossiers du personnel, gestion chèque cadeau, etc.
- Veille juridique RH trimestrielle et devoirs d'alerte.

RÉSULTATS

- Prestation conforme aux exigences de Microsoft.
- Transition de 2 mois sans impact sur le niveau de service délivré aux salariés.
- Satisfaction globale du client, moyenne des SLA > 90% (supérieur au niveau d'exigence du client à 80%).
- Principaux résultats SLA : édition des contrats sous 48h max, transmission du contrat signé aux collaborateurs sous 12h max, 100% des périodes d'essai renouvelées ou rompues dans les temps, 85% des réponses aux salariés faites en moins de 24h, gestion paie 100% conforme.

FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

- Relation de confiance et travail collaboratif instaurés entre les équipes de Microsoft et ManpowerGroup Solutions.
- "Service Manager" dédié au projet, point de contact unique pour Microsoft, en charge du delivery et du pilotage.
- Phase de transition de 2 mois pour sécuriser le service, l'équipe, les process et les livrables.
- Process d'amélioration continue de la qualité.
- Gouvernance avec la mise en place de comités annuels, trimestriels et mensuels.

*SLA : Service Level Agreement, engagement contractuel sur un niveau de service.

www.manpowergroup.fr

ManpowerGroup France - 89-91 rue du Faubourg Saint-Honoré 75008 Paris - S.A.S. à Associé Unique au capital de 100 000 € - RCS Paris 488 006 982
Confidentiel - Document propriété de ManpowerGroup. Non transmissible à un tiers.



ACTIVITÉS

Leader mondial du logiciel.

Large gamme de logiciels, accessoires et services à usage professionnel et domestique.

CHIFFRES CLÉS - 2012

Monde :

CA de 74 milliards \$.
94 000 salariés.

France :

1 800 salariés.

COMMANDITAIRES

Direction des Opérations RH de Microsoft EMEA.

"Soucieux d'offrir à nos collaborateurs une excellence opérationnelle dans la gestion administrative des ressources humaines, nous avons fait le choix d'externaliser cette fonction en nous appuyant sur l'expertise de ManpowerGroup."

Luk Mettens - Directeur des Opérations RH de Microsoft EMEA

CONTACT MANPOWERGROUP SOLUTIONS

Guillaume Thurel

Directeur Commercial
Tél. : 06 72 94 40 37